

МАРКЕТИНГ. СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

УДК 027.7

Рассмотрено понятие публичной отчетности в рамках социальной ответственности библиотеки, в том числе вузовской.

Ключевые слова: библиотеки вузов, отчетность, социальная ответственность, публичные отчеты.

Г. С. Щербинина, канд. пед. наук
ЗНБ УрФУ, Екатеринбург

Публичный отчет библиотеки: за и против

Предоставлять библиотеке на общественное рассмотрение публичный отчет или не стоит этого делать – вопрос не столько в этом. Главное при этом – философское обоснование собственной позиции в отношении с разного рода заинтересованными общественными сторонами, в определении стратегии и тактики, политики, цели, принципов и методов подобного общения.

Общеизвестно, что публичные отчеты пишут в основном библиотеки системы Министерства культуры – библиотеки областные и муниципальные. Среди библиотек системы Министерства образования в этом «замечены» лишь школьные библиотеки и очень редко – библиотеки вузов. Попробуем понять, так ли необходимо библиотекам высших учебных заведений публично заявлять о себе подобным образом.

Обратимся сначала к выяснению того, что из себя представляет данная форма отчетности – публичный отчет, а также, какие факторы влияют на его «появление» в библиотеке.

Итак, что такое публичный отчет, который иначе называют отчетом социальным, открытым или творческим? Все четыре наименования – суть одного понятия, которое означает не только публичное, но и творческое изложение результатов своей деятельности за определенный период времени, к тому же и подготовленное определенным образом, и адресованное заинтересованным сторонам. В таком контексте *публичный* – это обязательное предоставление открытого (в любое время и всем желающим) доступа к отчету какой-либо организации всех заинтересованных сторон, а словосочетание *творческое изложение* говорит о том, что отчет этот, видимо, должен создаваться каким-то определенным образом с привлечением дополнительных возможностей в отличие от отчета общепринятого, который готовится для руководства вуза или вышестоящей отраслевой организации.

На самом деле в соответствии с современными тенденциями создание публичного отчета относится к сфере социальной ответственности организации¹. Вопросам социальной ответственности в мире уделяется особое внима-

¹ Круг вопросов, рассматриваемых автором в рамках социальной ответственности библиотеки, освещен в статьях: Щербинина Г. С. Социальная ответственность: реалии университетской библиотеки // Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы : науч.-практ. сб. Екатеринбург, 2012. Вып. 11. С. 22–30 ; То же: http://lib.urfu.ru/file.php/78/Nauchnoprakticheskii_sbornik_Biblioteki_vuzov_Urala_problemy_i_opyt_raboty/_Sbornik_12_2013.pdf.

ние, и регулированием этой сферы деятельности занимаются почти 100 стран и несколько десятков международных организаций. Вопросы социальной ответственности организации перед настоящим и будущим населением планеты за результаты своей деятельности в связи с общемировыми глобальными тенденциями, чаще всего имеющими негативный характер, ставятся во главу угла, требуют освещения абсолютно всех результатов деятельности – как положительных, так и отрицательных, а также тех усилий, которые направлены на устранение негативного влияния на природу и качество жизни человека. Помимо международных стандартов, которые содержат как многостраничные описания отдельных положений социальной ответственности любой организации, так и требования, предъявляемые к создаваемому организацией публичному отчету, изданы различные материалы методического плана.

Надо отметить, что Россия также не остается в стороне от рассматриваемых мировым сообществом вопросов социальной ответственности организаций. В стране принят стандарт по социальной ответственности ГОСТ Р ИСО 26000–2012 «Руководство по социальной ответственности», он утвержден 29.11.2012 приказом № 1611-ст. Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии и введен в действие с 15.03.2013. Таким образом, он действует более года, и хотя широкого знакомства общественности с ним не произошло, но библиотеки наравне с другими организациями страны все-таки должны знать о положениях, в нем заключающихся. Факт принятия национального отечественного стандарта по социальной ответственности говорит о многом, в том числе и о том, что идеи и концепцию социальной ответственности применительно к организации следует во внимание принимать, наравне с другими стандартами руководствоваться, а, может быть, уже продумывать алгоритм внедрения и уж во всяком случае – изучать вопросы, связанные с социальной ответственностью организации вообще, и публичной отчетностью, в частности.

Более того, как утверждают разработчики комплекса стандартов, приверженность организации к концепции социальной ответственности способствует повышению ее конкурентоспособности на рынке. Немало этому содействует и публичный отчет, в котором открыто и доходчиво предлагается освещать результаты деятельности. От одного публичного отчета к другому будет прослеживаться во времени динамика двустороннего процесса коммуникации субъектов – организации и общества, а именно: влияния организации на общество, а также разных требований и ожиданий заинтересованных сторон (иначе – стейкхолдеров)¹ на организацию.

Особенно хочется в связи с этим отметить появление новых, не совсем привычных библиотекарю понятий из области социальной ответственности,

¹ Пример влияния одной из заинтересованных сторон – пользователей – на деятельность библиотеки рассмотрен в статьях: Щербина Г. С., Воронская И. Г. Внешние стейкхолдеры: анализ работы университетской библиотеки // Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы : науч.-практ. сб. Екатеринбург, 2013. Вып. 12. С. 119–128 ; То же: http://lib.urfu.ru/file.php/78/Nauchnoprakticheskii_sbornik_Biblioteki_vuzov_Urala_problemy_i_opyt_raboty/_Sbornik_12_2013.pdf.

как, например, *политика открытости, подотчетность, деловые практики, трудовые практики, устойчивое развитие*. Например, *деловые практики* – очень современный и своевременно появившийся термин, отражающий весь опыт работы библиотеки с читателями, руководством вуза, партнерами, коллективом самой библиотеки, что подчеркивает множественность направленных на них действий а, возможно, и целую систему действий. Примерами этого следует считать разнообразные проекты для читателей, в последнее время приобретшие новые формы и содержание, описанием которых активно делятся библиотеки на конференциях, страницах профессиональной печати, в глобальной сети (в том числе в своих публичных отчетах).

К примеру, движение организаций за *устойчивое развитие* – мировой тренд. Эти слова характеризуют глобальную цель организации, а также обозначают отчетность одновременно по экономическим, экологическим и социальным аспектам ее деятельности. Только устойчивое развитие организации в этом понимании позволит достичь желаемого качества жизни человека на планете, тем более, если все организации поставят перед собой такую цель и будут стремиться ее достичь.

Какие же факторы в современном мире влияют на «появление» в библиотеке публичного отчета?

Пожалуй, главным следует считать, как отмечено выше, стремление организации быть открытой для понимания и конкурентоспособной. В международном контексте это означает лишь одно – разделять и следовать идеологии систем менеджмента качества и социальной ответственности, поскольку не принимается во внимание организация, если она отчитывается о результатах своей деятельности не в соответствии с общепринятыми мировым сообществом стандартами и показателями. Что касается библиотек, в последнее время особенно страдающих от конкуренции на информационном рынке и в связи с этим теряющих былое величие, а вместе с нею и посещаемость библиотечных залов, и книговыдачу, и даже помещения, то уже очень заметна новая тенденция – стремление привлечь читателя в библиотеку не совсем свойственными для нее приемами. К ним можно отнести и «библиночь», и массовое посещение книгохранилищ, в том числе хранилищ с редким фондом, и проведение свадеб в библиотечных залах, и тому подобное.

И если приведенные примеры хоть в какой-то степени приемлемы для библиотек муниципальных, то библиотеки вузов к ним относятся осторожно, и совершенно справедливо. Каким же образом заявить о себе, напомнить, привлечь читателя, показать свою значимость, свои многочисленные и дорогостоящие ресурсы, в том числе информационно насыщенные зарубежные?

Наряду с использованием виртуальных технологий и площадок, позволяющих понятным современному студенчеству языком представить богатые фонды и новые сервисы библиотеки, следует рассматривать и организацию двустороннего диалога со всеми заинтересованными сторонами. Как лучше это сделать? Путем кратких (или пространных) сообщений в вузовских СМИ? Создать информационные письма для распространения на кафедрах?

Выступить перед студентами и преподавателями? Увеличить количество информационных мероприятий? Еще раз провести социологическое исследование? Подготовить «массовое» (в терминологии прошлых лет) мероприятие? Улучшить сайт? Конечно, «да»! Но достаточно ли этого? Ведь практически каждая библиотека уже использует этот перечень мероприятий, причем, давно. Но не все библиотеки довольны полученным эффектом, нашли дополнительные деньги и помещения, а также общее понимание со всеми заинтересованными сторонами. Какой еще действенный инструмент можно использовать? Мировое сообщество предлагает – публичный отчет.

Другое дело, подготовить действенный публичный отчет совсем не просто, а при знакомстве с технологией его подготовки обязательно выяснится, что даже сложно. И сложность эта, в первую очередь, в том, что необходимо провести значительную предварительную работу не только по объему, но потребуются применить ранее неиспользуемый библиотеками функционал. А именно: организация должна выявить стейкхолдеров, заинтересованных в ее деятельности, а также пояснить в отчете, каким образом их разумные ожидания и интересы были учтены при подготовке отчета, указать цели, способы и результаты взаимодействия с каждой стороной. Этот момент является ключевым для определения содержания и границ отчета, применения показателей и подхода к их подтверждению. Все это излагается в российском стандарте по социальной ответственности. Пугаться этого, конечно, не следует. Но надо своевременно адаптировать международный опыт, надо все-таки попробовать сделать в этом направлении хотя бы первые шаги.

Отметим, что процесс выявления стейкхолдеров (хотя, на первый взгляд, библиотека и так знает своих ключевых партнеров) и процесс составления карты заинтересованных сторон, т. е. документа, который доводится до их сведения и в котором схематично были бы изображены все заинтересованные стороны, влияющие на библиотеку и на которые она сама влияет (в долях и процентах), – могут стать камнем преткновения для библиотеки. Вопрос – почему? Ответ – никто и никогда библиотеку этому не обучал, не ставил библиотеку в такие условия, когда она сама взяла бы на себя обязательства изучить что-то помимо своей непосредственной деятельности. Так ли это на самом деле? Жизнь показывает, что библиотеке самой следует проявлять инициативу.

Подготовка публичного отчета – дело добровольное. Правда, последняя мировая тенденция – переход от отчетности добровольной к отчетности обязательной, в первую очередь, по отношению к крупным компаниям, а также к компаниям государственного сектора. Те библиотеки, которые ожидают, что их обучат, могут ждать еще долго, так как нет пока в стране созданной государственной организации, ответственной за просвещение и обучение всех желающих азам и тонкостям решения вопросов по социальной ответственности. В связи с этим каждая организация (и каждая библиотека в том числе) сама решает для себя – быть конкурентоспособной уже сегодня или следовать путем, проторенным другими, и в отдаленном будущем.

В рамках социальной ответственности еще довольно много «трудных» вопросов для самостоятельного освоения библиотекой и внедрения данной концепции в полной мере (хотя она предполагает и «постепенное» вхождение в ее поле). В этом плане можно отметить следующие аспекты: доведение до коллектива знания основных моментов и принципов социальной ответственности, методику выявления всех заинтересованных сторон, выбор показателей результативности деятельности, выработку алгоритма подготовки отчета, его границ и существенных тем.

Стоит отметить, что первый опыт коллег из российских вузовских библиотек уже есть. Например, публичные отчеты библиотек нескольких уральских вузов доступны через их сайты, причем, одна библиотека – Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета – выкладывает в сети отчет о своей деятельности с 2009 г. Нельзя сказать, что данные отчеты идеально соответствуют методике, изложенной в стандартах, однако дискуссия на конференции в Екатеринбурге, организованной Зональной научной библиотекой Уральского федерального университета в сентябре 2014 г. по теме «Политика социальной ответственности университета как стратегический ориентир деятельности библиотеки», показала, что вузовские библиотеки Урала все время совершенствуют процедуру подготовки и структуру публичных отчетов, ищут наиболее удачные решения по их оформлению.

Библиографический список

1. Взаимодействие с заинтересованными сторонами : метод. руководство для НКО [Электронный ресурс]. – М., 2008. – 25 с. – URL: <http://nkozakon.ru/wp-content/uploads/2008/08/Vzaimodejstvie.pdf>.
2. Паршукова Г. Б. Социальная отчетность как форма пиар-технологий в библиотеках : лекция для системы повышения квалификации библиотекарей / Г. Б. Паршукова // Библиосфера. – 2006. – № 1. – С. 60–69.
3. Руководство по отчетности в области устойчивого развития. Версия 3.0. 2000-2006 GRI [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.globalreporting.org/resource/library/Russian-G3-Reporting-Guidelines.pdf>.
4. Руководство по социальной ответственности : ГОСТ Р ИСО 26000–2012 [Электронный ресурс]. – М. : Стандартинформ, 2014. – 223 с. – URL: <http://protect.gost.ru/document.aspx?control=7&id=181382>.
5. Серия стандартов AccountAbility (AA1000).
6. Социальная ответственность 8000. Международный стандарт : SAI SA8000®: 2001.
7. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами : AA 1000 SES. – 2005.